



**PENGARUH NILAI MANFAAT, FITUR, DAYA TAHAN PRODUK
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGGUNA PRODUK APPLE INC.
(STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

FALAH MAULANA ALDI

NIM. 2015-11-213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2019**

**PENGARUH NILAI MANFAAT, FITUR, DAYA TAHAN PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA
PRODUK APPLE INC.
(STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

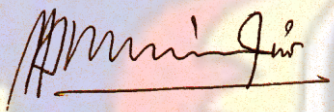
Kudus, 13 Agustus 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I




Dina Lusianti, SE, MM, AAK.
NIDN. 0630098401


Dra.Hj. PancaWinahyuningsih, MM.
NIDN. 0608086402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201


Dina Lusianti, SE, MM, AAK.
NIDN. 0630098401

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Hendaklah kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan nafkahkanlah sebagian harta yang Allah telah menjadikanmu berkuasa atasnya."

(Qs Al-Hadid: 7)

"Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik".

(HR, Thabrani)

"Tidaklah seseorang memperoleh hasil terbaik melebihi yang dihasilkan tangannya. Dan tidaklah sesuatu yang dinafkahkan seseorang kepada diri, keluarga, anak, dan pembantunya kecuali dihitung sebagai sedekah"

(HR Ibnu Majah)

Ku persembahkan karya ini untuk :

1. Bapak dan ibu yang tersayang.
2. Seluruh keluargaku.
3. Sahabat seperjuanganku.
4. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Nilai Manfaat, Fitur, Daya Tahan Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Produk Apple Inc. (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muria Kudus)”. Skripsi ini untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE, MM, AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dina Lusianti, SE, MM, AAK., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan staff karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

6. Kedua orang tua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Kudus, 28 Juli 2019

Penulis,



FALAH MAULANA ALDI

NIM 2015-11-213

ABSTRAKSI

PENGARUH NILAI MANFAAT, FITUR, DAYA TAHAN PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA PRODUK APPLE INC. (STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS MURIA KUDUS)

**Falah Maulana Aldi
2015-11-213**

**Pembimbing : 1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM
2. Dina Lusianti, SE, MM, AAK**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh nilai manfaat, fitur, daya tahan produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna produk Apple Inc. (studi kasus mahasiswa Universitas Muria Kudus). Dalam penelitian ini diajukan empat variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu nilai manfaat, fitur, daya tahan produk dan citra merek sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner yang didapat dari mahasiswa pengguna produk Apple Inc di Universitas Muria Kudus dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi pengaruh nilai manfaat, fitur, daya tahan produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna produk Apple Inc. (studi kasus mahasiswa Universitas Muria Kudus).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengaruh nilai manfaat, fitur, daya tahan produk dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna produk Apple Inc. (studi kasus mahasiswa Universitas Muria Kudus). Perusahaan harus tetap meningkatkan kemudahan bagi pelanggan dalam mengganti suku cadang produk yang cacat dan perlu lebih meningkatkan inovasi produk Apple Inc. sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

Kata kunci: nilai manfaat, fitur, daya tahan produk, citra merek dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF BENEFITS, FEATURES, PRODUCT RESISTANCE AND BRAND IMAGES ON CUSTOMER SATISFACTION IN APPLE INC PRODUCT USERS. (CASE STUDY OF HOLY CHEAP UNIVERSITY STUDENTS

Falah Maulana Aldi
2015-11-213

Guidance Lecturer : 1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM
2. Dina Lusianti, SE, MM, AAK.

MURIA KUDUS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS MANAGEMENT

This study aims to analyze the effect of the value of benefits, features, product durability and brand image on customer satisfaction in users of Apple Inc. products. (case study of Muria Kudus University students). In this study four independent variables and one dependent variable were proposed, namely the value of benefits, features, product durability and brand image as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable.

This research was conducted using a questionnaire method obtained from students using Apple Inc. products at Muria Kudus University and analyzed by regression. The first stage tests the validity and reliability of questions for each variable. The second stage, regression of the influence of the value of benefits, features, product durability and brand image on customer satisfaction on users of Apple Inc. products. (case study of Muria Kudus University students).

The results of the study showed that the influence variables of benefits, features, product durability and brand image had a positive and significant effect on customer satisfaction on users of Apple Inc. products. (case study of Muria Kudus University students). Companies must continue to improve convenience for customers in replacing defective product parts and need to further enhance Apple Inc. product innovation. so that customer satisfaction increases.

Keywords: value of benefits, features, product durability, brand image and customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	8
1.3. Perumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kepuasan Pelanggan	12
2.2. Bukti Fisik	16
2.3. Fitur	18
2.4. Daya Tahan Produk.....	19
2.5. Citra Merek.....	15
2.6. Hubungan Antar Variabel	23

2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
2.9. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Rancangan Penelitian	32
3.2. Variabel Penelitian	32
3.3. Definisi Operasional Variabel	33
3.4. Sumber Data	36
3.5. Populasi dan Sampel.....	37
3.6. Metode Pengumpulan Data	38
3.7. Uji Instrumen.....	39
3.8. Pengolahan Data	46
3.9. Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Penyajian Data.....	47
4.2. Analisis Data	52
4.3. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran-saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Pengiriman Handset Indonesia Top 5 Smartphone	
Companies.....	4
Tabel 1.2. Data Penjualan Iphone Tahun 2018	5
Tabel 3.1. Penyebaran Kuesioner Penelitian	38
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas	40
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas	41
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Asal Fakultas	47
Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Nilai Manfaat	49
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Fitur.....	50
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Daya Tahan Produk	51
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Citra Merek.....	52
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi	53
Tabel 4.9. Hasil Analisis Parsial (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$)	54
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$)	57
Tabel 4.11. Nilai Adjusted R Square.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	30

